

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN WAROENG SPESIAL  
SAMBAL DI GONILAN**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

**DESTRIANA NUR KHASANAH**

**B 100 150 085**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN WAROENG SPESIAL  
SAMBAL DI GONILAN**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh :

**DESTRIANA NUR KHASANAH**

**B 100 150 085**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen pembimbing

  
**Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si.**

**NIK. 829**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN WAROENG SPESIAL  
SAMBAL DI GONILAN**

**OLEH:**

**DESTRIANA NUR KHASANAH**

**B 100 150 085**

**Telah dipertahankan di depan dewan penguji**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Pada hari Sabtu, 05 Januari 2019**

**dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

**Dewan Penguji:**

1. **Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si.**  
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Muhammad Sholahuddin, SE., M.Si.**  
(Sekretaris Dewan Penguji)
3. **Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si.**  
(Anggota Dewan Penguji)

(.....)  
(.....)  
(.....)

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

  
**Dr. Syamsudin, SE, M.M.**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

**Surakarta, 05 Januari 2019**

Penulis



**DESTRIANA NUR KHASANAH**

**B 100 150 085**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WAROENG SPESIAL SAMBAL DI GONILAN**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi penelitian ini adalah konsumen waroeng spesial sambal. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling* yang merupakan teknik penarikan sampel berdasarkan kriteria tertentu pada responden. Berdasarkan metode dan teknik penarikan sampel diperoleh sebanyak 150 responden yang sesuai dengan kriteria. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji determinasi ( $R^2$ ), uji ketepatan model (uji F) dan uji ketepatan parameter penduga (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal di Gonilan.

**Kata Kunci:** Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen.

## **Abstract**

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction. The population of this study is Spesial Sambal consumers. The sampling technique used in this study is non probability sampling with a type of convenience sampling which is a sampling technique based on certain criteria on the respondents. Based on the method and sampling technique obtained as many as 150 respondents who fit the criteria. The data collection method used is a questionnaire. The data analysis technique in this study is validity test, reliability test, multiple linear regression test, determination test ( $R^2$ ), model accuracy test (F test) and accuracy test of estimator parameters (t test). The results showed that service quality in the form of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affected the satisfaction of Waroeng Spesial Sambal customers in Gonilan.

**Keywords:** Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Consumer Satisfaction.

## **1. PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi seperti saat ini, persaingan bisnis mengalami perubahan dan semakin sulit diprediksi. Adanya perubahan yang terjadi disebabkan oleh pola pikir masyarakat yang berkembang, gaya hidup, dan teknologi yang dipengaruhi oleh globalisasi. Konsumen menginginkan produk atau jasa yang dibeli sesuai dengan harga dan kebutuhan yang diinginkan. Hal ini dikarenakan pelanggan semakin selektif dalam pemilihan produk untuk digunakan atau dikonsumsi (Prayuana dan Andjarwati, 2013). Hal ini membuat konsumen mempunyai banyak pilihan dalam menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Akibatnya suatu perusahaan harus mempunyai inovasi yang menarik karena adanya persaingan yang semakin ketat.

Dengan adanya berbagai alternatif membuat para konsumen rentan dalam perubahan. Sehingga para perusahaan harus mampu mengikuti konsumen dengan keinginannya. Dimana sebelumnya pemasar hanya mengejar target penjualan, namun sekarang lebih pada menarik pelanggan dan menjaga hubungan dengan pelanggan (Kotler, 1994 dalam Hasan, 2006). Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2001).

Seiring dengan berkembangnya jaman, industri dibidang kuliner mengalami kenaikan yang cukup pesat, dengan hal ini menjadikan para perusahaan atau wirausahawan memanfaatkan peluang tersebut. Sambal merupakan salah satu menu makanan yang sangat digemari oleh masyarakat Indonesia apalagi bagi para pecinta pedas.

Oleh karena itu banyak para produsen yang menggunakan sambal tersebut menjadi andalan dirumah makan mereka. Produsen juga menyiapkan menu sambal yang bermacam-macam seperti sambal terasi, sambal teri, sambal belut, sambal mangga muda, sambal tubruk, sambal cumi, dll. Meskipun menu sambal menjadi favorit masyarakat, produsen tetap mengutamakan produk yang

berkualitas dan tempat yang nyaman bagi para konsumennya. Dalam industri restoran yang sangat kompetitif, menarik pelanggan dengan layanan yang berdedikasi dan makanan yang berkualitas tinggi penting untuk keberhasilan bisnis (Gilbert *et al.*, 2004).

Menurut Tjiptono dan Candra (2011:180) Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Irawan (2005:58) ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Tanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati). 5 dimensi tersebut akan menimbulkan persepsi mengenai kualitas jasa pada suatu perusahaan.

Kotler dan Keller (2007:177) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.

Dengan hal ini membuat Waroeng Spesial Sambal di Gonilan mempunyai keinginan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin tinggi agar mendapatkan pasar yang optimal. Dalam persaingan bisnis kuliner, restoran tidak bisa hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi restoran juga harus mengutamakan kualitas pelayanan. Dengan konsep pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai diharapkan Waroeng Spesial Sambal di Gonilan dapat menarik minat konsumen yang lebih banyak lagi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Waroeng Spesial Sambal terhadap kepuasan konsumen dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WAROENG SPESIAL SAMBAL DI GONILAN”.

## **2. METODE**

### **2.1 Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2010: 72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Target populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Waroeng Spesial Sambal. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui karena tidak ada data pasti mengenai jumlah konsumen Waroeng Spesial Sambal.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu orang yang berkunjung di Waroeng Spesial Sambal Gonilan. Dan sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 150 responden.

### **2.2 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Uji F**

Uji F dilakukan untuk menguji ketepatan model apakah model penelitian yang digunakan sesuai atau dapat menjelaskan variabel dependennya. Hasil dari Uji F ini dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:



Tabel 1  
Hasil Uji F

$F_{hitung}$	Sig.
32,080	0,000

Analisis yang dilakukan uji F, nilai yang dihasilkan  $F_{hitung}$  32,080 dengan sig. 0,000. Nilai  $F_{sig.}$  0,000 < 0,05 artinya  $H_0$  ditolak maka model dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan konsumen memiliki model yang fit atau layak untuk diteliti atau model tersebut dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan konsumen.

### 3.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Apabila nilai  $R^2$  mendekati satu berarti variabel independen dapat memberikan informasi hampir seluruhnya yang dibutuhkan untuk memprediksikan variabel dependen. Dalam penelitian ini dapat dilihat hasilnya pada Tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2  
Hasil Koefisien Determinasi

R	R square
0,726	0,527

Nilai  $R_{square}$  0,527 (52,7%) menunjukkan kemampuan dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 52,7% dan sisanya 47,3% dipengaruhi oleh variabel independen lainnya.

### 3.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel independen	B	Std. Error	t hitung	Sign.
Konstanta	-0,695	0,984	-0,706	0,481
Bukti fisik	0,212	0,071	2,999	0,003
Kehandalan	0,278	0,077	3,627	0,000
Daya Tanggap	0,144	0,067	2,151	0,033
Jaminan	0,252	0,077	3,280	0,001
Empati	0,165	0,065	2,546	0,012
R	0,726	F hitung	32,080	
R Square	0,527	Probabilitas F	0,000	
Adjusted R <sup>2</sup>	0,511			
Dependen: kepuasan konsumen				

Sumber : Data olahan, 2018

Hasil persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Kp = -0,695 + 0,212Bf + 0,278Kh + 0,144Dt + 0,252Jm + 0,165Em + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 3.3.1 Variabel bukti fisik ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai 0,212.
- 3.3.2 Variabel kehandalan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai 0,278.
- 3.3.3 Variabel daya tanggap ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai 0,144.
- 3.3.4 Variabel jaminan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai 0,252.
- 3.3.5 Variabel empati ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai 0,165.

### 3.4 Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Hasil penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 4 :

Tabel 4  
Hasil Uji t

Variabel	t <sub>hitung</sub>	Sig.
Bukti fisik	2.999	0.003
Kehandalan	3.627	0.000
Daya tanggap	2.151	0.033
Jaminan	3.280	0.001
Empati	2.546	0.012

Data pada Tabel 4 menjelaskan bahwa:

#### 3.4.1 Variabel Bukti Fisik

Hasil yang diperoleh adalah sig bernilai  $0,003 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat diartikan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### 3.4.2 Variabel Kehandalan

Hasil yang diperoleh adalah sig bernilai  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat diartikan bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### 3.4.3 Variabel Daya Tanggap

Hasil yang diperoleh adalah sig bernilai  $0,033 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat diartikan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### 3.4.5 Variabel Jaminan

Hasil yang diperoleh adalah sig bernilai  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat diartikan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### 3.4.6 Variabel Empati

Hasil yang diperoleh adalah sig bernilai  $0,012 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat diartikan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### 4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan konsumen, maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu :

- 4.1 Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 4.2 Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 4.3 Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 4.4 Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 4.5 Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha dan Irawan, 2005, Asas-asas Marketing, Liberty, Yogyakarta.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004, Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. The Journal of Services Marketing, halaman 18.
- Kotler, philip. 1994. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian. Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.

- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2011. Service, Quality, & Satisfaction. Penerbit Andi. Yogyakarta.